

**MENGENALPASTI FAKTOR-FAKTOR YANG MENYUMBANG KEPADA
KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN DI
PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK (PTAR 1), UNIVERSITI TEKNOLOGI
MARA, SHAH ALAM, SELANGOR**

**NOOR AFLIZA MOHAMED
97401832**

**Penyelidikan Akademik yang diserahkan untuk memenuhi keperluan bagi Ijazah
Sarjana Muda Sains Perpustakaan dan Maklumat (Kepujian)
(Pengurusan Rekod dan Arkib)**


**FAKULTI PENGAJIAN MAKLUMAT
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
SHAH ALAM, SELANGOR**

APRIL 2001

PENGAKUAN

"Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya".

Tarikh : 28 April 2001

Tanda tangan : .....
Noor Afliza Binti Mohamed

97401832

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah ke hadrat Ilahi kerana saya dapat menyiapkan tesis ini pada tarikh yang ditetapkan. Ribuan terima kasih diucapkan kepada Pn.

Merduwati bt. Hj. Hashim yang tidak jemu meluangkan masa untuk memberi nasihat, bimbingan dan, pendapat beliau di dalam membantu saya menyiapkan penyelidikan ini.

Disini saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak Perpustakaan Tun Abdul Razak 1 yang banyak membantu saya sepanjang saya menyiapkan tesis ini. Ribuan terima kasih juga ditujukan kepada Pustakawan Bahagian Perkhidmatan Pelanggan iaitu Encik Haron Wee Ah Boo dan Timbalan Ketua Pustakawan Bahagian Pentadbiran iaitu Puan Aziah Hj. Abdullah yang banyak membantu memberi maklumat tentang PTAR1.

Tidak lupa juga ucapan jutaan terima kasih kepada bonda tersayang yang memberi sepenuh kepercayaan kepada anakanda di dalam menyiapkan tesis ini. Segala pengorbanan dan kepercayaan yang bonda berikan amat anakanda hargai. Selain itu, ucapan terima kasih juga ditujukan kepada kawan-kawan yang banyak memberi sokongan dan dorongan kepada saya. Akhir sekali ucapan terima kasih untuk semua pihak yang terlibat sepanjang saya menyiapkan tesis ini.

Sekian, terima kasih.

PENGAKUAN.....	i
PENGHARGAAN.....	ii
SENARAI KANDUNGAN.....	iii
SENARAI JADUAL.....	v
SENARAI RAJAH.....	v
ABSTRAK.....	iv

BAB I

1.0 Pengenalan.....	1
1.1 Latar Belakang Penyelidikan.....	2
1.2 Latar Belakang Perpustakaan Tun Abdul Razak	3
1.3 Objektif Penyelidikan.....	5
1.4 Pernyataan Masalah.....	6
1.5 Kepentingan Penyelidikan.....	6
1.6 Skop Penyelidikan.....	6
1.7 Limitasi Penyelidikan.....	7
1.8 Persoalan Kajian.....	7
1.9 Definisi/Konsep Yang Digunakan.....	7

BAB 2

2.0 Tinjauan Penyelidikan Terdahulu dan Ulasan Penulisan	9
--	---

ABSTRAK

Satu penyelidikan bagi mengenalpasti faktor-faktor yang menyumbangkan kepada kejayaan perkhidmatan dan kemudahan di PTAR1 telah dijalankan. Penyelidikan ini dijalankan bertujuan mengetahui apakah faktor-faktor yang menyumbang kepada kejayaan perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan dan sejauh manakah ianya dapat dicapai di dalam meningkatkan imej PTAR1. Penyelidik juga dapat mengetahui persepsi dan pandangan pengguna terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan di PTAR1 setelah responden menjawab borang soal selidik yang telah diedarkan. Penyelidik telah memilih seramai 200 orang responden bagi menjawab borang soal selidik ini. Secara keseluruhannya, penyelidik mendapati hanya 75% responden yang berpuashati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan di PTAR1. Oleh itu, penyelidik mencadangkan agar PTAR1 dapat mempergiatkan lagi usaha-usaha di dalam meningkatkan imej dan menarik lebih ramai pengguna mengunjungi PTAR1. Selain itu, penyelidik berharap agar ada penyelidikan-penyelidikan yang akan datang membuat penyelidikan susulan memandangkan penyelidikan dalam bidang ini masih kurang dijalankan.